



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“METODOLOGÍA DE LAS 5S EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS EN EMPRESAS INDUSTRIALES EN EL PERIODO 2010 - 2019: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Ingeniería Industrial

Autor:

Dacio Alejandro Alvarez Ancco

Asesor:

Mg. Ing. Odar Roberto Florián Castillo

Lima - Perú

2019

Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	10
CAPÍTULO III. RESULTADOS	13
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	21
REFERENCIAS	22

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	13
--------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Procesos de selección de los documentos analizados.....	11
<i>Figura 2:</i> Resultado total de base de datos Redalyc, Scielo y Google académico...	12
<i>Figura 3:</i> Numero de documentos seleccionados y excluidos.....	15
<i>Figura 4:</i> Grafico del número de artículos por año de publicación.....	16
<i>Figura 5:</i> Grafico del número de artículos por país.....	17
<i>Figura 6:</i> Grafico del número de artículos por idioma.....	18
<i>Figura 7:</i> Grafico del número de artículos por base de datos.....	19

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se basa en la necesidad de mejorar la calidad de servicio que se brinda a los clientes, usando herramientas de gestión, tal como es las 5s, el cual es una herramienta que involucra a toda la corporación, desde el obrero hasta la alta gerencia. Este método dará cambios a un mediano largo plazo ya que más que aplicar la herramienta, se tiene que cambiar la cultura de todo el personal de la corporación. El objetivo de esta investigación sistemática de literatura científica se enfoca en analizar investigaciones realizadas sobre el uso de la Metodología de las 5Ss en la calidad de servicio de mantenimiento de equipos en empresas industriales en el periodo del 2010-2019. Las bases de datos que se utilizaron fueron Redalyc, Scielo y Google académico. Los criterios de búsqueda fueron, Metodología 5S s, mejora de calidad de servicio, empresas industriales. Los documentos se clasificaron por año de publicación, país, idioma y método de estudio. Siendo PRISMA la metodología utilizada, de los 72 artículos recopilados se consideraron 30. Se concluye que las 5Ss es una herramienta que se ha estado usando hace muchos años y que también es aplicable en la Industria moderna.

PALABRAS CLAVE: Metodología 5Ss, mejora de calidad, empresas industriales.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

Álvarez, D (2015) La Mejora Continua de la Calidad como doctrina empresarial para la formación de la implicación de los trabajadores. Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología, vol. 8, núm. 24, pp. 5-16

Arbildo,A (2011)El control de procesos industriales y su influencia en el mantenimiento Ingeniería Industrial, núm. 29, 2011, pp. 35-49

Barrios, A., & Ortiz, M. (2012). El mantenimiento en el desarrollo de la gestión empresarial, Fundamentos teóricos. Observatorio de la Economía Latinoamericana, (170), 1-21.

Ceballos, M; Muñoz,E(2014) La gestión ambiental como un proceso de aprendizaje continuo Scientia Et Technica, vol. 19, núm. 3, pp. 276-281

Carro, R., & González Gómez, D. A. (2012). Administración de la calidad total.

Diz,E; Rodríguez,N (2010) La mejora de la calidad de los servicios a través de su medición Industrial Data, vol. 13, núm. 2, pp. 48-55

Espinoza, M. & Hejduk, I. (2010). Modelo de administración de la mejora continua para pequeñas y medianas empresas mexicanas. 5(65), 1307-1334.

Espinosa, Fernando F, Dias, Acires, & Salinas, Gonzalo E. (2012). Un procedimiento para evaluar el riesgo de la innovación en la gestión del mantenimiento industrial. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 20(2), 242-254.

Fontalvo,T; Quejada,R; Puello,P,(2011) Joaquín Guillermo La comunicación organizacional como agente dinamizador de la mejora continua en los sistemas de gestión Encuentros, vol. 9, núm. 2, pp. 147-160

García,D; Sotomayor,D,(2013) Modelo de mejora de la competitividad basada en indicadores críticos de gestión en las pequeñas empresas de servicios de mantenimiento de equipos pesados Industrial Data, vol. 16, núm. 1, pp. 37-49

Godoy, J. N. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. Observatorio laboral revista venezolana, 4(8), 23-35.

García. (2011). Factores relacionados con el éxito del mantenimiento productivo total. Revista Facultad de Ingeniería Universidad de Antioquia, (60),129-140

López. (2010). Kaizen: Filosofía de mejora continua. El caso Facusa. Ingeniería Industrial, (28),41-57

Herrera,M (2012)Implementación de un sistema de gestión de la calidad para mejoras en la empresa Ingeniería Industrial, núm. 30, pp. 83-101

Lozano,J; Keith,R; Fonseca,I(2014) Desarrollo e implementación de un sistema de costos de calidad en una empresa del sector automotriz que permite cuantificar y detectar las oportunidades de mejora Industrial Data, vol. 17, núm. 1, pp. 31-38

Machuca,M.(2015) revista Ingeniería y Competitividad. En mejoramiento continuo. vol.17, n.1, pp.7-7. ISSN 0123-3033.

Manzano Ramírez, M., & Gisbert Soler, V. (2016). Lean Manufacturing: Implantación 5s. 3C Tecnología, 5(4), 16-26.

Marín,J; Martínez,M (2013)Barreras y facilitadores de la implantación del TPM
Intangible Capital, vol. 9, núm. 3, pp. 823-853

Medina León, Alberto, Nogueira Rivera, Dianelys, Hernández-Nariño, Arialys, &
Comas Rodríguez, Raúl. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y
herramientas de apoyo. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 27(2), 328-342

Olarte,W;Botero,M;Cañon,B (2010)Tecnicas de mantenimiento predictivo utilizadas
en la industria, Scientia Et Technica, vol. XVI, núm. 45, pp. 223-226

Ortiz,A,Rodriguez,C,Izquierdo,H(2013) Gestión de mantenimiento en pymes
industriales Revista Venezolana de Gerencia, vol. 18, núm. 61, pp. 86-104

Piñero,E,Vivas,F,Flores,L(2018) Programa 5S´s para el mejoramiento continuo de la
calidad y la productividad en los puestos de trabajo Ingeniería Industrial. Actualidad y
Nuevas Tendencias, vol. VI, núm. 20, 2018, pp. 99-110.

Ramón, R., & Armandina, M. (2010). Metodología 5S´s su impacto en la eficiencia
operativa y el efecto de la alta administración y el seguimiento durante su implantación, un
estudio empírico en empresas de la cadena automotriz del estado de Nuevo León (Doctoral
dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León).

Ramírez, K. A., & Álvaro, V. P. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque
Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio
exploratorio. Intangible Capital, 13(2), 479-497.

Suárez-Barraza, M. F., Miguel-Dávila, J. A., & Castillo-Arias, I. (2011). La
aplicación del Kaizen en las organizaciones mexicanas. Un estudio empírico. Globalización,
Competitividad y Gobernabilidad de Georgetown/Universia, 5(1).

Santoyo,F.Murguia,D.Lopez,A,Santoyo,E.(2013)Comportamiento y
organización.Implementacion del sistema de gestión de la calidad 5S´S.Vol.9,Num.2

Tinoco,O; Tinoco, F; Moscoso,E(2016) Aplicación de las 5S para mejorar la
percepción de cultura de calidad en microempresas de confecciones textiles en el Cono Norte
de Lima Industrial Data, vol. 19, núm. 1, pp. 33-37

Tolamatl, J; Cano, P; Flores, S; Nava, J(2012) Análisis de Facilitadores para Sostener
la Mejora Continua en una Empresa de Autopartes Conciencia Tecnológica, núm. 44, pp.
41-50

Viveros,R; Kristjanpoller,F; Barbera,L; Crespo, A (2013) Propuesta de un modelo
de gestión de mantenimiento y sus principales herramientas de apoyo Ingeniare. Revista
Chilena de Ingeniería, vol. 21, núm. 1, pp. 125-138

Yáñez,J;Yanez, R(2012) Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave
para la evolución de las organizaciones Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas
Tendencias, vol. III, núm. 9, pp. 83-92